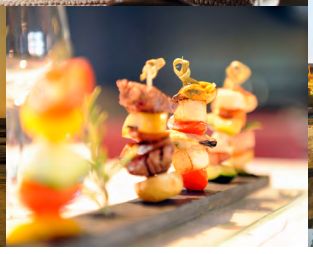
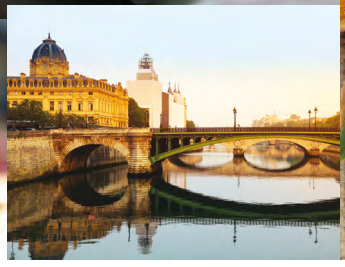



Version décembre 2013

Fiches pratiques SMARTBOOKING

Reportez vos identifiants :

CODE PARTENAIRE

MOT DE PASSE

CHARGÉ(E) DE COMPTE

smartbox

SOMMAIRE

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

SMARTBOX

PROCÉDURES

CONTACT

ESPACE CLIENT

FAQ

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe
CV2

LES ENGAGEMENTS DE NOTRE PARTENARIAT

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

EN DEVENANT UN PARTENAIRE SMARTBOX, VOUS BÉNÉFICIEZ D'AVANTAGES TELS QUE :

- le référencement gratuit dans les guides et/ou sur les sites internet Smartbox
- la mise à disposition de tous les moyens de promotion Smartbox
- la garantie d'un remboursement en cas de non venue du client, si sa réservation a été enregistrée sur notre système Smartbooking (par Internet ou auprès du service réservations Smartbox)
- deux remboursements par mois pour éviter tout problème de trésorerie

EN DEVENANT PARTENAIRE, VOUS VOUS ENGAGEZ À :

- accueillir les clients bénéficiaires d'un coffret cadeau Smartbox de la même manière que vos clients habituels
- accepter les réservations des clients Smartbox sur toutes les périodes de l'année, sous réserve de disponibilités
- accepter de figurer exclusivement dans les coffrets cadeaux Smartbox afin de préserver le caractère unique de votre offre et d'éviter tout problème de disponibilité
- proposer aux clients Smartbox la prestation qui est prévue dans notre contrat, en respectant les critères de qualité et de sécurité que nous avons définis ensemble au moment de la mise en place de notre partenariat.

  Pour plus de détails, reportez-vous aux conditions générales de partenariat de notre contrat.

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe

LES 4 PILIERS DE SMARTBOX

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

Le succès de Smartbox s'articule autour de 4 piliers qui ont fait de notre société le leader de son marché.
C'est grâce à ces piliers que Smartbox renouvelle plus de 90% de ses partenariats et atteint actuellement un taux de satisfaction partenaires de 87%(1).

PILIER 1 : UN REMBOURSEMENT RÉGULIER

Smartbox s'engage à effectuer des remboursements tous les 15 jours.

PILIER 2 : UN ENGAGEMENT SANS AUCUN RISQUE

Un référencement offert, sans droit d'entrée, vous garantissant une présence sur nos guides et/ou sur Internet.

PILIER 3 : UN LARGE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Un réseau de distribution très fortement implanté en France : 6 000 points de vente, 1 500 agences de voyages, 5 boutiques Smartbox, d'importants comités d'entreprises et le site Internet Smartbox www.smartbox.com.

PILIER 4 : UNE NOUVELLE CLIENTÈLE SMARTBOX

En moyenne, votre partenariat vous apporte entre 100 et 500 clients supplémentaires par an.

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe (1) Source : enquête satisfaction partenaires - juillet 2012
CV2

VOTRE ESPACE PARTENAIRE SMARTBOOKING

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

QU'EST CE QUE SMARTBOOKING ?

Smartbooking est notre système de **réservation en ligne**. Vos clients Smartbox, en se rendant sur leur espace www.mysmartbox.com, pourront découvrir toutes vos disponibilités et réserver leur séjour en quelques clics.

Cet outil vous permet de **communiquer les disponibilités de votre établissement aux utilisateurs de nos coffrets cadeaux**, limitant ainsi un nombre important d'appels. **Il est donc important de le mettre très régulièrement à jour.**

Ainsi, les bénéficiaires de Smartbox peuvent consulter **à tout moment votre planning sur Internet et donc réserver aux dates disponibles.**

VOUS CONNECTER SUR VOTRE ESPACE PARTENAIRE

1. Rendez-vous sur votre espace partenaire http://partenaires.smartandco.com
2. Entrez vos identifiant et mot de passe
3. Cliquez sur "gérez vos réservations"

VOS ONGLETS

Stocks & tarifs : visualisez votre planning et modifiez vos disponibilités
Recherche des ventes : consultez vos réservations
Réservation : faites une réservation à la place de votre client
Statistiques : permet de voir son classement sur le site Internet
Quittez : déconnectez-vous de votre espace partenaire

CONSULTER ET MODIFIER VOTRE PLANNING

1. Cliquez sur l'onglet "Stocks & tarifs"

LÉGENDES

Stock et Allot. : nombre de chambres proposées à la réservation. Attention : ces réservations se font sans confirmation de votre part. Soyez donc vigilant sur la mise à jour de votre planning !
Vente : nombre de chambres déjà réservées par des clients Smartbox
Dispo : nombre de chambres toujours disponibles à la réservation (Stock et/ou Allotement – Ventes = Dispo)
PP (€) : prix public de l'hébergement
Stop : dates que vous avez souhaité fermer à la réservation car vous n'avez plus de disponibilité
A noter : les stocks et les réservations créés suite à une demande de réservation apparaîtront entre parenthèses.

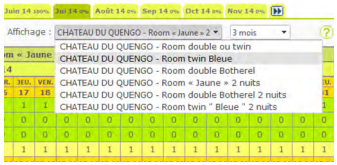
*Prix d'un appel local depuis un poste fixe
CV2

VOTRE ESPACE PARTENAIRE SMARTBOOKING

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

MISE À JOUR DE VOS DISPONIBILITÉS

Sélectionnez la catégorie de chambre que vous souhaitez mettre à jour.


Affichage :
CHATEAU DU QUENGO - Room « Jaune » 2
3 mois
CHATEAU DU QUENGO - Room double ou twin
CHATEAU DU QUENGO - Room twin Bleue
CHATEAU DU QUENGO - Room double Botherel
CHATEAU DU QUENGO - Room « Jaune » 2 nuits
CHATEAU DU QUENGO - Room double Botherel 2 nuits
CHATEAU DU QUENGO - Room twin " Bleue " 2 nuits

1. Modification de stock sur une date

- Dans la première partie de la pop-up verte, cliquez sur "Disponible"
- Indiquez le nombre de chambres à ajouter
- Cliquez ensuite sur la date où vous souhaitez ajouter de la disponibilité
- Enfin, n'oubliez pas de cliquer sur "Sauvegarder"

Modifier un stock ou un tarif
Modifier un stock ou un tarif :
1 - Inscrivez le nombre ou le montant
2 - Cliquez sur une date pour modifier un stock ou la ligne "PP" pour modifier un tarif.
Si le prix de votre chambre inclut le petit-déjeuner, merci d'indiquer le prix global ci-dessous.
Disponible
Stop-Vente
Prix
Nombre de chambres :
1

2. Modification du stock sur une période

- Dans la deuxième partie de la pop-up verte, cliquez sur "Disponible"
- Indiquez le nombre de chambres à ajouter
- Validez
- Enfin, n'oubliez pas de cliquer sur "Sauvegarder"

Si vous avez choisi de mettre en place un allotement, nous vous rappelons que le délai de rétrocession par défaut est de14 jours. Une fois l'allotement rétrocédé ou réservé, nous vous invitons à fermer vos dates à la vente ou d'ajouter du stock sur la première ligne pour informer les bénéficiaires de vos disponibilités réelles.

3. Fermer des dates à la réservation

- Dans la deuxième partie de la pop-up verte, cliquez sur "stop-vente"
- Cliquez ensuite sur la date que vous souhaitez fermer à la vente
- Enfin, n'oubliez pas de cliquer sur "Sauvegarder"

Modifier un stock ou un tarif
Modifier un stock ou un tarif :
1 - Inscrivez le nombre ou le montant
2 - Cliquez sur une date pour modifier un stock ou la ligne "PP" pour modifier un tarif.
Si le prix de votre chambre inclut le petit-déjeuner, merci d'indiquer le prix global ci-dessous.
Disponible
Stop-Vente
Prix
Stop-vente hébergement
STOP

Aucune réservation ne pourra être enregistrée sur les dates fermées.

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe

VOTRE ESPACE PARTENAIRE SMARTBOOKING

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

MISE À JOUR DE VOS TARIFS

1. Modification des tarifs sur une date

- Dans la première partie de la pop-up verte, cliquez sur "prix"
- Indiquez le tarif de l'hébergement
- Cliquez ensuite sur la date où vous souhaitez renseigner ce prix
- Enfin, n'oubliez pas de cliquer sur "Sauvegarder"

Modifier un stock ou un tarif
Modifier un stock ou un tarif :
1 - Inscrivez le nombre ou le montant
2 - Cliquez sur une date pour modifier un stock ou la ligne "PP" pour modifier un tarif.
Si le prix de votre chambre inclut le petit-déjeuner, merci d'indiquer le prix global ci-dessous.
Disponible
Stop-Vente
Prix
Prix des hébergements :

2. Modification des tarifs sur une période

- Dans la première partie de la pop-up verte, cliquez sur "prix"
- Indiquez le tarif de l'hébergement
- Cliquez ensuite sur la date où vous souhaitez renseigner ce prix
- Enfin, n'oubliez pas de cliquer sur "Sauvegarder"

PROPOSER DES OFFRES SPÉCIALES

Vous pouvez proposer des offres spéciales pour des périodes dédiées qui seront affichées sur l'espace bénéficiaire.
Pour ce faire, il faut cocher la case Oui en bas du planning et renseigner les différents champs.
Attention, aucune offre promotionnelle sur une nuit additionnelle ne pourra être prise en compte.
L'offre sera mise en ligne après validation de Smartbox.

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe
CV2

VOTRE ESPACE PARTENAIRE SMARTBOOKING

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

ACCEPTER DES NUITEES SUPPLEMENTAIRES / VENTES ADDITIONNNELLES

Les utilisateurs Smartbox peuvent réserver des nuitées ou des chambres supplémentaires dans votre établissement en plus de celle(s) prévue(s) dans votre coffret cadeau.

Si vous gérez vos disponibilités en mode "stock", ces ventes additionnelles se font sur le stock de nuitées enregistrées. Le règlement du bénéficiaire s'effectue directement en ligne.

Si vous gérez vos disponibilités en mode "request", ces ventes additionnelles sont proposées soit sur la base du stock enregistré, soit "à la demande". Le règlement du bénéficiaire s'effectue directement en ligne après validation de la demande.

Si vous n'avez plus de stock, les nuits supplémentaires passent à la demande. Le règlement s'effectue directement en ligne. Vous n'avez donc pas besoin de demander le règlement au client lors de sa venue.

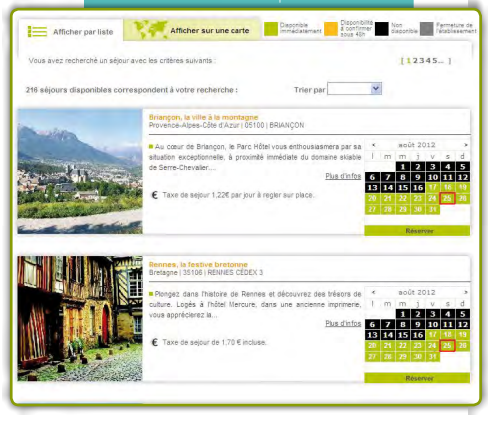
Ces ventes additionnelles vous seront remboursées automatiquement le 15 et le dernier jour du mois M+1, sans qu'aucune déclaration de votre part ne soit nécessaire.

Nos équipes vous invitent à mettre à jour régulièrement vos disponibilités et à renforcer vos " stocks " sur votre espace partenaire pour maximiser vos ventes additionnelles !

Ventes additionnelles - votre espace

3 dossiers trouvés pour 6 participants
Annulé SMARTBOX RESA-0002024057 stephane laffarque 2 participants 13/08/2012
Ref. Ext. : 345640819 120428 16/06/2013
Parcs Naturels Régionaux
Numéro de téléphone : 0467559422
Numéro chèque cadeau :
Email du contact : opticiens.laffargue@gmail.com
Documents :
Document partenaire N°3133232
1 x Provence-Alpes-Côte d'Azur - une nuit en chambre double (Annulé) Du 08/09/2012 au 09/09/2012 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)
1 x Provence-Alpes-Côte d'Azur - un petit déjeuner (Annulé) Du 08/09/2012 au 09/09/2012 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)
Réservation SMARTBOX RESA-0001992201 Jean-claude GRIMAULT 2 participants 30/07/2012
Ref. Ext. : 2090249/0-19/2/04 - 31/10/2012
Séjour Parc Naturel Régional
Numéro de téléphone : 0247280922
Numéro chèque cadeau : 2090249/0
Email du contact : jcsgrimault@orange.fr
Document partenaire N°3076379
1 x Provence Alpes Côte d'Azur - une nuit en chambre double Du 13/09/2012 au 14/09/2012 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)
1 x Provence Alpes Côte d'Azur - un petit déjeuner Du 13/09/2012 au 14/09/2012 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)
Réservation SMARTBOX RESA-0001992201 Céline barbier 2 participants 27/07/2012
Ref. Ext. : 103414264-161847 - 07/06/2013
Parcs Naturels Régionaux
Numéro de téléphone : 0044 (0)7400769756
Numéro chèque cadeau : 103414264
Email du contact : celinebarbier64@hotmail.com
Document partenaire N°3065004
1 x Provence-Alpes-Côte d'Azur - une nuit en chambre double Du 08/10/2012 au 09/10/2012 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)
Commentaires : : A PARTIR DE 17H
1 x Provence-Alpes-Côte d'Azur - un petit-déjeuner Du 08/10/2012 au 09/10/2012 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)

ventes additionnelles - espace bénéficiaire


Afficher par liste
Afficher sur une carte
Disponible immédiatement
Disponible à confirmer sous 48h
Non disponible
Fermeture de l'établissement
Vous avez recherché un séjour avec les critères suivants :
[1 2 3 4 5 ...]
216 séjours disponibles correspondent à votre recherche :
Trier par
Briançon, la ville à la montagne
Provence-Alpes-Côte d'Azur | 05100 | BRIANÇON
Au cœur de Briançon, le Parc Hôtel vous enthousiasmera par sa situation exceptionnelle, à proximité immédiate du domaine skiable de Serre-Chevalier...
août 2012
Plus d'infos
Taxe de séjour 1,22€ par jour à regler sur place.
Réserver
Rennes, la festive bretonne
Bretagne | 35106 | RENNES CEDEX 3
Plongez dans l'histoire de Rennes et découvrez des trésors de culture. Logés à l'hôtel Mercure, dans une ancienne imprimerie, vous apprécierez la...
août 2012
Plus d'infos
Taxe de séjour de 1,70 € incluse.
Réserver

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe
CV2

VOS RÉSERVATIONS SMARTBOOKING

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

RÉPONDRE À VOS DEMANDES DE RÉSERVATION

Lorsque vos stocks sont épuisés, des demandes de réservation peuvent vous être adressées par mail. Nous vous demandons d'y répondre sous **48h**.
Si ce délai est dépassé, elles seront automatiquement refusées et les clients seront invités à réserver auprès d'un autre partenaire.
Deux possibilités s'offrent à vous pour répondre à vos demandes de réservation :

Par e-mail : Pour chaque demande de réservation vous recevrez un e-mail

1. Ouvrez la pièce jointe de l'e-mail pour consulter le détail de la demande
2. Cliquez sur le lien Accepter ou Refuser dans le corps de l'e-mail.
3. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira pour que vous puissiez confirmer votre choix

Par votre espace partenaire :

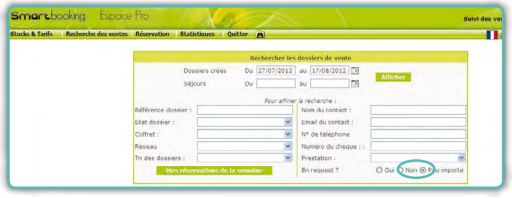
1. Cliquez sur "Recherche des ventes"
2. Vous arrivez directement sur l'interface vous permettant de visualiser toutes vos demandes de réservation.

E-mail de demande de réservation

smartbox
Cher partenaire,
Nous avons le plaisir de vous adresser ci-joint une demande de réservation pour le coffret Week-end Bien-Être et Spa.
Vous y trouverez le détail du séjour ainsi que les coordonnées du bénéficiaire
L'élément à confirmer est le suivant :
Nous vous prions de bien vouloir traiter cette demande sous 48h, en retrouvant cette demande de réservation sur votre espace Smartbooking, rubrique Suivi des ventes, sous la référence RESA-0003298189 ou bien en cliquant ici :
ACCEPTER
REFUSER

Détail de la demande en pièce jointe

smartbox
DEMANDE DE RESERVATION
Demande de Confirmation pour le séjour Hôtel Agora***
(cf. Détails ci-dessous)
Nous vous remercions de bien vouloir traiter cette demande sous 48h.
Séjour : Hôtel Agora***
Coordonnées du client :



Bouton Lever le request

Bouton Refuser le request

Request RESA-0000121357 Mireille LAZARETIE 2 participants 30/04/2010
Ref. Ext. : 154047592-094104
Numéro chèque cadeau : 154047592
Email du contact : patrick.lazaretie@wanadoo.fr
1 x Midi-Pyrénées - une nuit en chambre double standard
2 participants : 2 Adultes (,)
Du 23/05/2010 au 24/05/2010 (1 nuit)
1 x Midi-Pyrénées - un petit-déjeuner
2 participants : 2 Adultes (,)
Du 23/05/2010 au 24/05/2010 (1 nuit)
1 x Midi-Pyrénées - un dîner : menu terroir
2 participants : 2 Adultes (,)
Du 23/05/2010 au 24/05/2010 (1 nuit)

En cochant Peu importe
Vous pouvez consulter toutes les nouvelles réservations : fermes ou à la demande (request)

Lever des requests sur le dossier RESA-0000020178
Aquitaine - une nuit en chambre double - Du 24/06/2010 au 25/06/2010
Informations sur le request à lever
Aquitaine - une nuit en chambre double
Du 24/06/2010 au 25/06/2010 - Quantité : 1
Ajouter du stock supplémentaire pour cette période :
Quantité
Commentaires pour Aquitaine - une nuit en chambre double :
Commentaire : (à destination du client)
Bonjour,
Votre réservation est confirmée.
Vous pouvez arriver entre 12h et 18h.
Cordialement,
M. Dupont
Lever le request

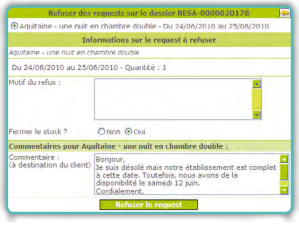
Pour accepter la demande :

1. Cliquez sur le bouton "Lever le request"
2. Ajoutez du stock si vous le souhaitez
3. Ecrivez un message à votre client
4. Cliquez sur "Lever le request"

Nous vous conseillons de vous connecter régulièrement sur le suivi des ventes afin de mettre à jour et enregistrer toutes vos réservations.

Pour refuser la demande :

1. Cliquez sur le bouton "Refuser le request"
2. Fermez le stock pour ne plus recevoir de demandes pour cette date
3. Ecrivez un message à votre client. Par exemple, vous pouvez lui indiquer une date pour laquelle vous pourrez accepter sa demande.
4. Cliquez sur"Refuser le request"


Refuser des requests sur le dossier RESA-0000020178
Aquitaine - une nuit en chambre double - Du 24/06/2010 au 25/06/2010
Informations sur le request à refuser
Aquitaine - une nuit en chambre double
Du 24/06/2010 au 25/06/2010 - Quantité : 1
Motif du refus :
Fermer le stock ?
Non
Oui
Commentaires pour Aquitaine - une nuit en chambre double :
Commentaire : (à destination du client)
Bonjour,
Je suis désolé mais notre établissement est complet à cette date. Toutefois, nous avons de la disponibilité le samedi 12 juin.
Cordialement,
Refuser le request

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe
CV2

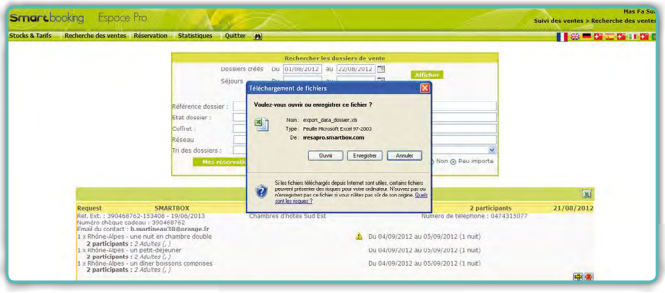
VOS RÉSERVATIONS SMARTBOOKING

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

EXPORTER VOS RÉSERVATIONS

Vous pouvez exporter le détail d'une réservation en cliquant sur le symbole en haut à droite.

Cliquez ensuite sur "Enregistrer".



CONSULTER VOS RÉSERVATIONS

1. Cliquez sur l'onglet "Recherche des ventes"

2. Vous arrivez directement sur l'interface vous permettant de visualiser toutes vos demandes de réservation. Vous aurez ainsi accès à l'ensemble des réservations prévues pour votre établissement de la façon suivante :

Request **RESA-0000121357** **Mireille LAZARETIE** **2 participants** **30/04/2010**
Ref. Ext. : 154047592-094104
Numéro chèque cadeau : 154047592
Email du contact : **patrick.lazaretie@wanadoo.fr**
1 x Midi-Pyrénées - une nuit en chambre double standard — Du 23/05/2010 au 24/05/2010 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)
1 x Midi-Pyrénées - un petit-déjeuner — Du 23/05/2010 au 24/05/2010 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)
1 x Midi-Pyrénées - un dîner : menu terroir — Du 23/05/2010 au 24/05/2010 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)

Détail de la prestation pour 2 personnes

Les demandes de réservation (request) à traiter sous 48h apparaissent en jaune

Réservation **RESA-0000119762** **jean aparici** **2 participants** **28/04/2010**
Ref. Ext. : 331719133-165902
Numéro chèque cadeau : 331719133
Email du contact :
1 x Midi-Pyrénées - une nuit en chambre double standard — Du 27/05/2010 au 28/05/2010 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)
1 x Midi-Pyrénées - un petit-déjeuner — Du 27/05/2010 au 28/05/2010 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)
1 x Midi-Pyrénées - un dîner : menu terroir — Du 27/05/2010 au 28/05/2010 (1 nuit)
2 participants : 2 Adultes (,)

Détail de la prestation pour 2 personnes

Les réservations fermes apparaissent en vert. Vous serez remboursé.

Annulé **RESA-0000103252** **MARTHA VERNAY** **2 participants** **12/04/2010**
Ext. Ref. : 335415372-170020
[E - Numéro cheque cadeau]
[E - Email du contact] **martha.vernay@laposte.net**
~~1 x Pologne - deux nuits en chambre double~~ — *(Annulé)* From 13/06/2010 to 15/06/2010 (2 nights)
2 participants : 2 Adults (,)
~~1 x Pologne - deux petits-déjeuners~~ — *(Annulé)* From 13/06/2010 to 15/06/2010 (2 nights)
2 participants : 2 Adults (,)

Détail de la prestation pour 2 personnes

Les réservations annulées apparaissent en orange

Vérifiez que les réservations de vos clients apparaissent bien en vert car cela signifie que la procédure a été respectée et que vous serez remboursé. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez faire la réservation pour eux en suivant la procédure expliquée dans la fiche "Faire une réservation Smartbooking"

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe
CV2

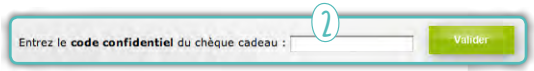
FAIRE UNE RÉSERVATION SMARTBOOKING

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

Nous avons constaté qu'un certain nombre de clients vous contactait directement. Ainsi, nous vous offrons maintenant la possibilité d'enregistrer vous-même les réservations depuis votre espace Smartbooking.

1. Rendez-vous dans l'onglet **"Réservation"**

2. Entrez le **code confidentiel à 9 chiffres** du chèque cadeau de votre client puis cliquez sur **"Valider"**



3. Sélectionnez une date sur **le planning** qui convient à votre client et pour laquelle vous avez des disponibilités

4. Cliquez sur **"Réserver"**

5. Complétez **les coordonnées** de votre client si elles ne sont pas déjà renseignées.

6. Indiquez le **code de confirmation à 3 chiffres** inscrit sur le chèque cadeau (code à gratter).

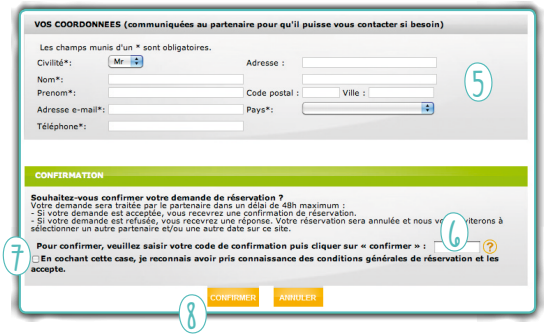
7. Sélectionnez **la case qui certifie que le client a pris connaissance des conditions générales de réservation.**

8. Cliquez sur **"Confirmer"**

NB: Si la date que vous avez sélectionnée est en request (en orange sur le planning), la demande sera automatiquement considérée comme acceptée de votre part.

LÉGENDES

Dates en vert = disponibilités immédiates
Dates en orange = disponibilités à la demande
Dates en noir = dates fermées à la vente
Dates en gris = dates de fermeture


VOS COORDONNEES (communiquées au partenaire pour qu'il puisse vous contacter si besoin)
Les champs munis d'un * sont obligatoires.
Civilité*:
Mr
Nom*:
Prenom*:
Adresse e-mail*:
Téléphone*:
Adresse :
Code postal :
Ville :
Pays*:
5
CONFIRMATION
Souhaitez-vous confirmer votre demande de réservation ?
Votre demande sera traitée par le partenaire dans un délai de 48h maximum :
- Si votre demande est acceptée, vous recevrez une confirmation de réservation.
- Si votre demande est refusée, vous recevrez une réponse. Votre réservation sera annulée et nous vous inviterons à sélectionner un autre partenaire et/ou une autre date sur ce site.
Pour confirmer, veuillez saisir votre code de confirmation puis cliquer sur « confirmer » :
6
7
En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de réservation et les accepte.
CONFIRMER
ANNULER
8

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe
CV2

LA PROCÉDURE DE REMBOURSEMENT

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

QUAND ALLEZ-VOUS RECEVOIR VOTRE REMBOURSEMENT ?

Pour les prestations réalisées :

- Entre le 1er et le 15 du mois"M", vous serez remboursé le 15 du mois"M+1"(ou le premier jour ouvré suivant si le 15 ne l'est pas).
- Entre le 16 et le 30 (31) du mois"M", vous serez remboursé le dernier jour du mois"M+1"(ou le premier jour ouvré suivant si le dernier ne l'est pas).

Il ne faut pas récupérer les chèques-cadeaux auprès des clients ni les renvoyer à Smartbox. L'enregistrement et le remboursement se font automatiquement via Smartbooking si le bénéficiaire du coffret cadeau Smartbox a effectué sa réservation en ligne.

VOS FACTURES

5 jours ouvrés suivant le 15 et le 30 (31) du mois"M", vous recevrez un mail vous indiquant que vos factures sont téléchargeables sur votre espace partenaire. Attention, le remboursement correspondant à ces factures n'interviendra qu'un mois après. Pour retrouver ces factures, rendez-vous sur la page d'accueil de votre espace partenaire http://partenaires.smartandco.com et cliquez sur l'onglet "Consultez vos factures".

Consultez vos factures

LES ANNULATIONS DE DERNIÈRE MINUTE ET LES"NO SHOWS"

Toute modification ou annulation de réservation par un client Smartbox est possible sans frais à plus de 10 jours. Pour toute annulation à moins de 10 jours ou tout"no show", le client ne pourra plus utiliser son chèque cadeau chez un autre partenaire. Vous serez donc remboursé intégralement sur la prestation.

LES AVOIRS ET CHÈQUES À VALEUR FACIALE SMARTBOX

Smartbox propose différents types de produits : les chèques cadeaux Smartbox et les"bons"Smartbox (chèque à valeur faciale et avoirs). Vous ne devez en aucun cas accepter une réservation qui n'a pas été réalisée grâce à l'outil Smartbooking (Internet, téléphone). Vous trouverez ci-après tous les éléments nécessaires pour les différencier des chèques cadeaux présents dans nos coffrets. Dans le cas contraire, nous ne pourrons pas procéder au remboursement de votre prestation.

QU'EST CE QU'UN AVOIR SMARTBOX ET UN CHÈQUE À VALEUR FACIALE ?

Les avoirs et les chèques à valeur faciale sont des bons pour commander un coffret cadeau Smartbox. Ils permettent au client d'acheter un coffret cadeau sur Internet ou auprès du service client ou bien de profiter d'une nuit supplémentaire dans votre établissement (à hauteur de la valeur du chèque). Il est également possible pour les bénéficiaires des avoirs Smartbox d'acheter un coffret cadeau d'une valeur plus importante que le bon et de nous régler la somme complémentaire.

Les clients Smartbox peuvent bénéficier :

- d'un avoir, lors d'un échange de coffrets cadeaux auprès de nos services
- d'un chèque à valeur faciale, lors d'un cadeau offert par leur entreprise

Vous ne devez en aucun cas les accepter. Dans le cas contraire, vous ne serez pas remboursé pour la prestation que vous auriez pu offrir au client Smartbox. Si un client vous contacte directement avec l'un de ces produits, merci de l'orienter vers le Service client Smartbox au 0811 460 693*.

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe
CV2

LES CHÈQUES À VALEUR FACIALE

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

POUR INFORMATION : COMMENT RECONNAÎTRE UN CHÈQUE À VALEUR FACIALE ?

Les différences entre un chèque cadeau Smartbox et un avoir Smartbox

AVOIR SMARTBOX

JE NE SUIS PAS REMBOURSÉ

CHÈQUE À VALEUR FACIALE

JE NE SUIS PAS REMBOURSÉ

Invitez le client à acheter son coffret cadeau dans notre réseau puis à réserver sur Internet.

CHÈQUE CADEAU SMARTBOX VALIDE

JE SUIS REMBOURSÉ

COMMENT UTILISER VOTRE CHÈQUE CADEAU ?
1 VÉRIFIEZ LA VALIDITÉ DE VOTRE CHÈQUE CADEAU
Connectez-vous à www.mysmartbox.fr :
- Cliquez sur « Je vérifie la validité de mon coffret cadeau »
- Créez votre compte et enregistrez votre coffret
- Retrouvez la date limite d'utilisation de votre coffret et notez-la dans le mémo.
MÉMO VALIDITÉ !
Notez ici la date limite d'utilisation de votre coffret :
2 CHOISISSEZ VOTRE SÉJOUR
parmi la liste exhaustive des établissements sur votre espace www.mysmartbox.fr ou à l'aide de votre guide.
3 RÉSERVEZ VOTRE SÉJOUR
le plus tôt possible en vous connectant sur votre espace www.mysmartbox.fr pour consulter les disponibilités de l'établissement sélectionné. Munissez-vous de votre chèque cadeau afin de valider votre réservation. Vous pouvez aussi réserver chambres et nuits supplémentaires.
MÉMO RÉSERVATION !
Date :
Partenaire choisi :
4 PROFITEZ DE VOTRE SÉJOUR
en présentant votre courrier ou votre email de confirmation de réservation dès votre arrivée dans l'établissement.
smartbox
N° de chèque cadeau :
Code de confirmation :
(à gratter pour réserver)
Validité du coffret après achat : 18 mois prolongeables
FRT183T1512C

Invitez le client à suivre la procédure de réservation expliquée sur son chèque et à réserver son séjour en ligne.

COMMENT VOUS ASSURER SI BESOIN, PAR TÉLÉPHONE, QUE VOTRE INTERLOCUTEUR EST EN POSSESSION D'UN CHÈQUE CADEAU ET NON D'UN AVOIR ?

- Un chèque à valeur faciale ou avoir Smartbox ne contient pas de code de réservation
- Une valeur en euro est indiquée sur le chèque à valeur faciale

Grâce au système Smartbooking, vous n'avez pas besoin de récupérer de chèque cadeau, ni d'avoir.

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe
CV2

VOS CONTACTS

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

Smartbox a mis en place un serveur vocal au service de ses partenaires pour qu'ils puissent joindre à tout moment le service support ou leur chargé de compte.

1. Pour toute question relative à vos factures, à vos pages de présentation, à vos réservations ou à votre planning, contactez le support partenariats au 01 77 411 114 * ou par mail à support.partenariats@smartbox.com.

2. Pour toute question relative à vos contrats de partenariat, à l'intégration dans de nouveaux coffrets, ou à une erreur de remboursement, nous vous invitons à envoyer un mail à votre chargé de compte.

POUR L'HÔTELLERIE DE CARACTÈRE

partenaires.hotelleriecaractere@smartbox.com

POUR L'HÔTELLERIE ÉTOILÉE

partenaires.hotellerieetoilee@smartbox.com

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe
CV2

L'ESPACE BÉNÉFICIAIRE MYSMARTBOX.COM

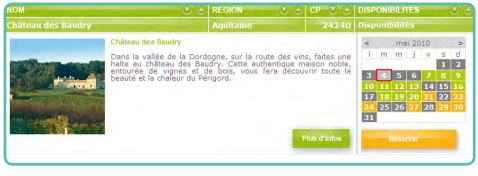
Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

Le site internet www.mysmartbox.com est un espace dédié aux clients bénéficiaires d'un coffret cadeau Smartbox. Les clients sont orientés sur ce site en consultant le mode d'emploi de leur coffret cadeau dans le guide et sur leur chèque cadeau.
Pour utiliser son coffret cadeau Smartbox, le client :

1. se connecte sur www.mysmartbox.com
2. rentre son login et son mot de passe
3. indique le code confidentiel de son chèque cadeau

Cet espace personnalisé offre au bénéficiaire un large choix d'outils destinés à le guider dans l'utilisation de son coffret cadeau tels que :

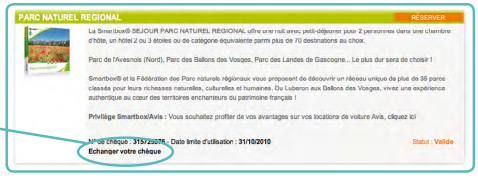
• la réservation en ligne pour les coffrets de l'univers Séjour bénéficiant du système Smartbooking



LÉGENDES

Dates en vert = disponibilités immédiates
Dates en orange = disponibilités à la demande
Dates en gris = dates fermées à la vente

• l'échange de son coffret cadeau par un avoir de la valeur de son coffret cadeau dans le cadre de notre contrat 100% satisfait consultable sur notre site Internet www.smartbox.com



Comment l'espace mysmartbox peut vous aider au quotidien ?

Si les disponibilités de votre établissement ne vous permettent pas de satisfaire toutes les demandes de réservation, vous pourrez orienter vos clients vers leur espace Mysmartbox :

• ils pourront consulter les prestations de tous les partenaires pouvant les accueillir, ce qui leur permettra d'utiliser leur chèque cadeau avant la date de fin de validité de celui-ci.

• ils auront également la possibilité d'échanger leur coffret cadeau Smartbox contre un avoir. Cet avoir leur permettra de commander un nouveau coffret avec une date de fin de validité plus longue. Ainsi, ils pourront réserver une prestation chez vous, en fonction de vos disponibilités.$

Si vos clients ont besoin de plus amples renseignements, orientez-les vers notre service client au 0811 460 693* du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 10h à 18h.

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe
CV2

FOIRE AUX QUESTIONS

Support partenariats 01 77 411 114*
Du lundi au vendredi de 9h à 18h30
le samedi de 10h à 18h

1. Qu'est-ce qu'une demande de réservation ?

Une demande de réservation est faite par votre client Smartbox lorsqu'il ne peut pas faire de réservation ferme dans votre établissement sur le site www.mysmartbox.com. Cela signifie que votre stock/allotement est épuisé sur la date de son choix. Vous recevrez alors un e-mail qui récapitule la demande de votre client auquel vous devrez répondre sous 48h (cf. fiche"Vos réservations Smartbooking").

2. Que se passe-t-il si j'oublie de répondre à une demande de réservation sous 48H ?

Vous recevrez une relance par e-mail. Sans réponse de votre part au-delà de 48H, les demandes seront annulées et les clients seront invités à faire un autre choix.

3. Faut-il informer Smartbox de mes réservations ?

Votre conseiller a la possibilité de visualiser vos réservations fermes et vos demandes de réservations. Il est donc inutile de nous tenir informés des demandes de vos clients ou de nous envoyer vos e-mails de confirmation.

4. Que dois-je faire des chèques cadeaux de mes clients ?

Si vous suivez la procédure de réservation Smartbooking, vous n'avez rien à faire pour être remboursé. V**os clients ne doivent pas vous donner leur chèque cadeau au moment de leur venue chez vous. Il ne faut pas non plus nous les retourner.**

5. Comment être sûr d'être remboursé ?

Connectez vous régulièrement sur votre espace partenaire pour consulter votre "Suivi des ventes". Toute les réservations qui apparaissent en vert vous seront remboursées sans qu'aucune démarche ne soit nécessaire de votre part.

6. Quand vais-je recevoir mon remboursement ?

Pour les prestations réalisées :

- Entre le 1er et le 15 du mois"M", vous serez remboursé le 15 du mois M+1 (ou le premier jour ouvré suivant si le 15 ne l'est pas)
- Entre le 16 et le dernier jour du mois"M", vous serez remboursé le dernier jour du mois M+1 (ou le premier jour ouvré suivant si le dernier ne l'est pas)

7. Quand vais-je recevoir ma facture ?

5 jours ouvrés après le 15 et le 30 (31) du mois"M", vous recevrez un mail vous indiquant que vos factures sont téléchargeables sur votre espace partenaire. Attention, le remboursement correspondant à ces factures n'interviendra qu'un mois après.

8. Dois-je envoyer une facture à Smartbox ?

Vous délivrez une prestation aux clients et non à Smartbox. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de nous envoyer de facture.

9. Que se passe-t-il en cas d'annulation / modification de réservation et de"no shows"?

Le client Smartbox a la possibilité de modifier ou d'annuler sa réservation jusqu'à 10 jours avant la date prévue. Dans ce cas, il ne perd pas son chèque cadeau. Par contre, si le client annule sa réservation moins de 10 jours avant la date prévue ou s'il ne se présente pas le jour de votre rendez-vous, il perdra son chèque cadeau et vous serez remboursé. Vous avez toujours la possibilité d'accepter ces modifications et de vous arranger avec le client.

Attention : Si un client vous appelle directement pour modifier sa réservation à plus de 10 jours, vous devez lui demander de passer par notre service client. Vous recevrez ainsi une nouvelle demande de réservation.

10. Comment vais-je être informé des annulations / modifications de réservation ?

Vous serez informé par e-mail en cas de demande de modification ou d'annulation d'une réservation. Si le client fait une demande de modification, vous appliquerez la même procédure que pour une demande de réservation normale (cf. Fiche réservation Smartbooking).

Si le client annule sa réservation, vous recevrez une notification par e-mail.

11. A quelle adresse puis-je envoyer un courrier à mon chargé de compte ?

Smart&Co - Service relations partenaires
19-21 avenue Dubonnet - 92417 Courbevoie Cédex

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe